

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO DO CONSUMIDOR I

MARCELO FONSECA SANTOS

MAURÍCIO TESTONI

ERICA ANTONIA BIANCO DE SOTO INOUE

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU – São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM – São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI – Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito do consumidor[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Érica Antônia Bianco de Soto Inoue, Maurício Testoni, Marcelo Fonseca dos Santos – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-253-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito 3. Consumidor.. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO DO CONSUMIDOR I

Apresentação

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI – SÃO PAULO/SP, realizado na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) nos dias 26, 27 e 28 de novembro de 2025, teve como tema central: “Os caminhos da internacionalização e o futuro do Direito”. O evento proporcionou uma reflexão em um momento histórico marcado pela intensificação das interconexões globais econômicas, políticas, culturais e tecnológicas que desafiam as fronteiras tradicionais dos Estados e colocam o Direito diante de novas exigências e dilemas. Diante disso, destacaram-se discussões contemporâneas e de grande relevância que abordaram essa temática, tanto nas atividades do evento quanto nos Grupos de Trabalho e nas sessões de apresentação de pôsteres. Os estudos reunidos nesta publicação foram originalmente apresentados como pôsteres no âmbito do Grupo “DIREITO DO CONSUMIDOR”. Os resultados das pesquisas realizadas refletem uma parte significativa dos estudos produzidos no âmbito da temática central do Grupo de Trabalho. Espera-se que o leitor tenha a oportunidade de acessar e refletir sobre essas discussões por meio da leitura dos textos aqui reunidos. Manifestamos nossa gratidão a todos os pesquisadores, colaboradores e participantes que contribuíram para os debates e para a organização do evento. Boa leitura a todos! Érica Antônia Bianco de Soto Inoue (ITE). Maurício Testoni (UPM). Marcelo Fonseca dos Santos (UPM).

ACORDOS EXTRAJUDICIAIS: EFETIVIDADE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS E DESAFOGAMENTO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Rafael Da Silva Moreira¹
Thiago Lima Coelho
Brenda Muramatsu Dias

Resumo

INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, garantido constitucionalmente (art. 5º, XXXV, CF/88), enfrenta grave crise de efetividade no Brasil. Segundo o relatório Justiça em Números 2024 do CNJ, tramitam 81,4 milhões de processos no Judiciário, com tempo médio de resolução superior a 4 anos. Este cenário de sobrecarga compromete a tempestividade da prestação jurisdicional e gera custos elevados para o Estado e os jurisdicionados.

Os meios extrajudiciais de resolução de conflitos, especialmente nas relações de consumo, apresentam-se como alternativa eficaz. Plataformas como o consumidor.gov.br demonstram índices de resolução superiores a 80%, contrastando com a judicialização massiva. A Resolução CNJ nº 125/2010 e o Código de Processo Civil de 2015 (arts. 3º e 334) reforçaram a política pública de consenso, mas sua efetividade depende de mudança cultural e ampliação do acesso a esses mecanismos.

PROBLEMÁTICA

Em que medida a ampliação da tentativa obrigatória de resolução extrajudicial em conflitos consumeristas pode reduzir a litigiosidade judicial e aumentar a efetividade do acesso à justiça no Brasil?

OBJETIVOS

Geral: Analisar a efetividade dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos em matéria consumerista e seu potencial impacto na redução da litigiosidade judicial brasileira.

Específicos: Comparar as taxas de resolução e o tempo médio de tramitação entre processos judiciais consumeristas e reclamações registradas em plataformas extrajudiciais; Quantificar o potencial de desafogamento do Judiciário mediante ampliação do uso de meios extrajudiciais em conflitos de consumo; Identificar os principais obstáculos à utilização dos mecanismos extrajudiciais pela população e pelas empresas; Propor diretrizes para tornar obrigatória e efetiva a tentativa prévia de resolução extrajudicial em litígios consumeristas.

¹ Orientador(a) do trabalho/resumo científico

MÉTODO

A pesquisa utiliza abordagem quantitativa-qualitativa baseada em três fontes principais de dados. Primeiro, examina-se os relatórios Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (2020-2024), extraindo informações sobre litigiosidade consumerista, taxa de congestionamento e tempo de tramitação processual. Segundo, coletam-se dados estatísticos da plataforma consumidor.gov.br no mesmo período, analisando volume de reclamações, taxa de resolução, tempo médio de resposta e satisfação dos consumidores. Terceiro, realiza-se análise de amostra probabilística processos judiciais consumeristas do TJSP (2020-2022), verificando a existência de tentativa prévia extrajudicial, resultado final e duração total. A fundamentação teórica baseia-se em revisão bibliográfica sobre acesso à justiça e métodos adequados de resolução de disputas. Os dados são tratados mediante análise estatística descritiva para permitir comparação entre as vias judicial e extrajudicial.

RESULTADOS ALCANÇADOS

A análise dos dados do CNJ revelou que, em 2023, ingressaram 34,1 milhões de processos novos no Judiciário brasileiro, representando aumento de 16,13% em relação a 2022. A duração média dos processos mantém-se em 4 anos e 2 meses na primeira instância. Estima-se que 25-30% das ações judiciais envolvem conflitos consumeristas, conforme estudos do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC).

Levantamento realizado na plataforma consumidor.gov.br demonstrou que, entre 2020 e 2024, foram registradas 12,3 milhões de reclamações, com índice médio de resolução de 81,2%. O tempo médio de resposta das empresas é de 7,4 dias, contrastando radicalmente com os 4 anos da via judicial. A taxa de satisfação dos consumidores atinge 75,6%.

Análise amostral processos consumeristas do TJSP (2020-2022) revelou que apenas pequena parte das ações foram precedidas de tentativa extrajudicial documentada. Nos casos com tentativa prévia, mais da metade resultaram em acordo na fase conciliatória judicial, sugerindo que o diálogo anterior facilita a composição.

Comparação dos custos evidenciou que a resolução extrajudicial custa ao consumidor R\$ 0 (plataformas gratuitas), enquanto o processo judicial, mesmo com gratuidade, gera custos estatais médios de R\$ 2.800 por processo, segundo dados do CNJ.

Os resultados indicam que a obrigatoriedade da tentativa extrajudicial prévia em conflitos consumeristas poderia reduzir o volume de novas ações judiciais nesta área, representando potencial desafogamento de 1,7 a 2,1 milhões de processos anuais. Identificaram-se como

obstáculos principais: baixa adesão empresarial obrigatória, desconhecimento da população sobre as plataformas e ausência de sanções pelo descumprimento da tentativa prévia.

Palavras-chave: Meios Extrajudiciais, Acesso à Justiça, Direito do Consumidor

Referências

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 29 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 17 mar. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 29 set. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2024. 2024. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf?utm_source=. Acesso em: 13 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/dissertacao-plataformas-extrajudiciais-1.pdf>. Acesso em: 29 set. 2025.

COSTA, Maria Tereza Uille Gomes; OLIVEIRA, Fabiana Luci de. O custo da Justiça brasileira: diagnóstico e propostas de aprimoramento. Revista da ENFAM, v. 1, n. 1, 2020. Disponível em: <https://revistadaenfam.emnuvens.com.br/renfam/article/download/88/43/163>.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). Panorama das ações consumeristas no Brasil: diagnóstico e perspectivas. São Paulo: IDEC, 2023. Disponível em: idec.org.br. Acesso em: 30 set. 2025.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Índice de resolução de pendências no consumidor.gov.br é de cerca de 80%: site completa uma década nesta semana e, atualmente, é considerado uma das ferramentas mais eficazes de resolução de conflitos entre clientes e empresas. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/indice-de-resolucao-no-consumidor-gov-br-supera-os-80?utm_source=. Acesso em: 13 ago. 2025.

PARADA, Henrique. O abuso do direito de defesa e o uso disfuncional do processo: consequências jurídicas de atitudes de má-fé e ato ilícito. 2024. Disponível em: <https://www.paradaadvogados.com.br/o-abuso-do-direito-de-defesa-e-o-uso-disfuncional-do-processo-conse>

quencias-juridicas-de-atitudes-de-ma-fe-e-ato-ilicito/. Acesso em: 13 ago. 2025.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL. Número de processos recebidos pelo STJ cresce 64% e bate recorde em abril. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/13062024-Numero-de-processos-recebidos-pelo-STJ-cresce-64--e-bate-recorde-em-abril.aspx>. Acesso em: 13 ago. 2025.

TJSP, Comunicação Social. TJSP julga 586 mil processos em 2º Grau no primeiro semestre. 2024. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=100894>. Acesso em: 13 ago. 2025.